

**TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL PERJALANAN WISATA
TERHADAP PENUMPANG PENGGUNA JASA TRAVEL
(Studi Kasus CV. Arlinta Surabaya)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Hukum
pada Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur



Oleh:

RIZAL AL SALAM
NPM. 0971010082

**YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
SURABAYA
2013**

HALAMAN REVISI SKRIPSI

TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL PERJALANAN WISATA TERHADAP
PENUMPANG PENGGUNA JASA TRAVEL
(Studi Kasus CV. Arlinta Surabaya)

Oleh :

RIZAL AL SALAM
NPM. 0971010082

Telah direvisi dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada tanggal 15 November 2013

PEMBIMBING

TIM PENGUJI:

1.

Yana Indawati.SH., M.Kn
NPT. 37901070224

Subani. SH., M.Si
NIP. 19510504 198303 1 001

2.

Fauzul Aliwarman. SHi., M.Hum
NPT. 282020740221

3.

Yana Indawati. SH., M.Kn
NPT. 37901070224

Mengetahui,
DEKAN

Hariyo Sulistiyantoro. SH., MM
NIP. 19620625 199103 1 001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL PERJALANAN WISATA TERHADAP
PENUMPANG PENGGUNA JASA TRAVEL
(Studi Kasus CV. Arlinta Surabaya)

Oleh :

RIZAL AL SALAM
NPM. 0971010082

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada tanggal 8 November 2013

PEMBIMBING

TIM PENGUJI:

1.

Yana Indawati.SH., M.Kn
NPT. 37901070224

Subani. SH., M.Si
NIP. 19510504 198303 1 001

2.

Fauzul Aliwarman. SHi., M.Hum
NPT. 282020740221

3.

Yana Indawati. SH., M.Kn
NPT. 37901070224

Mengetahui,
DEKAN

Hariyo Sulistiyantoro. SH., MM
NIP. 19620625 199103 1 001

HALAMAN PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL PERJALANAN WISATA
TERHADAP PENUMPANG PENGGUNA JASA TRAVEL
(Studi Kasus CV. Arlinta Surabaya)**

Disusun Oleh :

RIZAL AL SALAM
NPM. 0971010082

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING

YANA INDAWATI. SH., MKn
NPT. 37901070224

Mengetahui,
DEKAN

HARIYO SULISTIYANTORO. SH., MM
NIP. 19620625 199103 1 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa	: Rizal Al Salam
Tempat Tanggal Lahir	: Jember, 11 Januari 1992
Npm	: 0971010082
Konsentrasi	: Perdata
Alamat	: Medokan Sawah No.188 Surabaya

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya dengan judul:

“TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL PERJALANAN WISATA TERHADAP PENUMPANG PENGGUNA JASA TRAVEL (Studi Kasus CV. Arlinta Surabaya)” dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur adalah benar-benar hasil karya cipta saya sendiri, yang saya buat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan hasil jiplakan (plagiat).

Apabila di kemudian hari ternyata skripsi ini hasil jiplakan (plagiat), maka saya bersedia dituntut di depan Pengadilan dan dicabut gelar kesarjanaan (Sarjana Hukum) yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh rasa tanggung jawab atas segala akibat hukumnya.

Surabaya, 20 Nopember 2013

Mengetahui,

Pembimbing

Penulis,

Yana Indawati.SH., M.Kn
NPT. 37901070224

Rizal Al Salam
NPM. 0971010082

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahahirabbil'aalamiin, Segala puji bagi Allah SWT, Sang Pemberi nafas hidup pada seluruh makhluk. Hanya kepadaNya-lah syukur dipanjatkan atas selesainya skripsi ini yang berjudul. "TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL PERJALANAN WISATA TERHADAP PENUMPANG PENGGUNA JASA TRAVEL (Studi Kasus CV. Arlinta Surabaya)". Sejujurnya penulis akui bahwa pendapat sulit ada benarnya, tetapi faktor kesulitan itu lebih banyak datang dari diri karena itu, kebanggaan penulis bukanlah pada selesainya skripsi ini, melainkan kemenangan atas berhasilnya menundukkan diri sendiri. Semua kemenangan dicapai tidak lepas dari bantuan berbagai pihak selama proses penyelesaian skripsi itu, penulis "wajib" mengucapkan terima kasih kepada mereka yang disebut berikut:

1. Bapak Haryo Sulistianoro, SH., MM. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Bapak Dr. H. Sutrisno, SH., M.Hum. selaku Wadek I Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS. selaku Wadek II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Bapak Subani, SH., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

5. Ibu Yana Indawati, SH., M.Kn. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam pelaksanaan bimbingan dan pengarahan dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Tamsir selaku pemilik CV.Arlinta atas bantuan dan kerjasamanya.
7. Ibu Mas Anienda Tien. SH., MH. Selaku Dosen Wali yang bersedia ‘direpoti’ untuk masalah penulis selama kuliah di Progdi Ilmu Hukum ini.
8. Bapak dan Ibuku, yang telah memberikan dukungan sepenuhnya dan doa restunya.
9. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada seluruh dosen di Program Studi Ilmu Hukum yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
10. Sahabat dekat serta teman-teman.

Sungguh Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik pada teknis penulisan maupun materi, mengingat akan kemampuan yang dimiliki penulis sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak guna kesempurnaan proposal ini.

Akhirnya penulis berharap semoga Allah SWT memberikan imbalan yang setimpal kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini dan mencatatnya sebagai amal ibadah. Amiin Yaa Robbal Alamiin.

Surabaya, 13 November 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN REVISI SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAKSI	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Kajian Pustaka.....	6
1.5.1. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan	6
1.5.1.1. Pengertian Pengangkutan.....	6
1.5.1.2. Macam dan Dasar Hukum Pengangkutan.....	8
1.5.1.3. Asas-Asas Hukum Pengangkutan	10

1.5.1.4. Asas yang Bersifat Publik.....	11
1.5.1.5. Asas yang Bersifat Perdata	13
1.5.2. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Pengangkutan.....	15
1.5.2.1. Pengertian Perjanjian Pengangkutan.....	15
1.5.2.2. Tanggung Jawab Pengangkut	19
1.5.2.3. Prinsip Tanggung Jawab Dalam Pengangkutan	22
1.5.2.4. Subyek Hukum Pengangkutan	24
1.5.3. Tinjauan Umum Tentang Konsumen	28
1.5.3. 1. Pengertian Konsumen	28
1.5.3. 2. Hak dan Kewajiban Konsumen	30
1.5.3. 3. Pengertian Pelaku Usaha	31
1.5.3. 4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	32
1.5.3.5. Pengertian Barang	33
1.5.3.6. Pengertian Jasa	33
1.5.3.7. Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	33
1.6. Metodologi Penelitian	36
1.6. 1 Pendekatan Masalah.....	36
1.6. 2 Sumber Bahan Hukum dan/atau Data.....	37
1.6. 3 Metode Pengumpulan Data.....	38
1.6.3.1. Studi Kepustakaan.....	39
1.6.3.2. Studi Lapangan.....	39
1.6. 4 Metode Analisis Data.....	40
1.6.5 Sistematika Penulisan.....	41

BAB II	BENTUK PERJANJIAN ANTARA BIRO TRAVEL CV. ARLINTA DENGAN PENGGUNA.....	44
2.1	Pelaksanaan Perjanjian Pengguna Jasa Travel Dengan CV. Arlinta ...	44
2.2	Perlindungan Hukum Bagi Pengguna yang Dirugikan.....	47
BAB III	PERTANGGUNG JAWABAN BIRO TRAVEL CV. ARLINTA BILA TERJADI KERUGIAN YANG DIDERITA PENUMPANG	56
3.1	Pertanggungjawaban Biro Jasa Travel Dilihat Dari Isi Kesepakatan Perjanjian	56
3.2	Upaya Hukum Yang Bisa Dilakukan Oleh Pengguna Yang Dirugikan.....	62
BAB IV	PENUTUP	66
4.1	Kesimpulan.....	66
4.2	Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Pelaksanaan Perjanjian Pengguna Jasa Travel Dengan CV. Arlinta.....	44
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Penugasan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 : Surat Penerimaan Penelitian di CV. Arlinta
- Lampiran 4 : Hasil Wawancara dengan Pemilik CV. Arlinta
- Lampiran 5 : Bentuk Kuitansi Pembayaran CV. Arlinta



YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS HUKUM



SURAT PENUGASAN PEMBIMBING PROPOSAL SKRIPSI

1. Dalam rangka Program Proposal Skripsi Mahasiswa :
Nama Mahasiswa : RIZAL AL SALAM
NPM : 0971010082
Program Studi : Ilmu Hukum
2. Menetapkan Dosen Pembimbing Proposal Skripsi :
Nama Pembimbing : YANA INDAWATI, SH., M.Kn.
NIP/NPT : 3 7901 07 0224
3. Untuk masa 2 (dua) semester tmt 17 Mei 2013.
4. Demikian untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.





KARTU BIMBINGAN SKRIPSI^{*)}

1. Nama Mahasiswa : Rizal al Salam
2. NPM./Program Studi : 0971010082 / ILMU HUKUM
3. Tanggal Pengajuan : 10 Mei 2013
4. Judul / Lingkup : Tanggung Jawab Biro Travel Perjalanan Wisata Terhadap Penumpang Pengguna Jasa Travel (Studi Kasus di CV. Arlinta)
5. Pembimbing I : Ibu Yana Indawati, SH., M. Kn.
Pembimbing II :

NO.	TANGGAL	MATERI/REVISI	PARAF	KET.
1.	17/6/2013.	Perbaiki judul + rumusan masalah		
2.	18/6/2013.	Perbaiki alternatif penulisan		
3.	28/6/2013	Perbaiki sistematika		
4.	4/7/6/2013	Revisi fatal		
5.	5/6/2013	Siap untuk proporsitas		
6)	23/7/2013.	→ Uraikan dulu ttg perjalanan CV Arlinta (Htk + kewajiban + kondisi) → Htk pelaksanaan pny. terangkan mengenai cara pembayaran / sistem pembayarannya → Analisis perbandingan Htk fasilitas antara kegiatan di CV		
7)	30/9/2013	→ cari pny. travel skn rental. → cari travel skn rental → analisis fasilitas di travel.		



Kwitansi No.

KWITANSI

Sudah terima dari :

Banyaknya Uang :

Untuk pembayaran :

Surabaya,

Rp.

HASIL WAWANCARA

- Rizal : Assalammu'alaikum, Selamat malam Bapak.
- Bpk. Tamsir : Waalaikum Salam, Selamat malam juga, ada apa mas?
- Rizal : Begini Bapak saya Rizal Mahasiswa UPN "Veteran" yang dulu memberi surat pengantar kepada Bapak untuk meminta izin melakukan penelitian juga wawancara kepada Bapak.
- Bpk. Tamsir : Oh, iya mas silahkan mau wawancara apa.
- Rizal : Terima kasih Bapak, Bagaimana bentuk perjanjian yang disepakati antara CV.Arlinta dengan pengguna?
- Bpk. Tamsir : Bentuk perjanjian tersebut bisa dengan bentuk tertulis dan juga bisa dengan lisan tergantung dengan permintaan konsumen dengan kesepakatan bersama.
- Rizal : Bagaimana pelaksanaan perjanjian penumpang dengan CV.Arlinta?
- Bpk. Tamsir : Pelaksanaan perjanjian pertama dengan permintaan konsumen berapa hari melakukan wisata dengan harga nego yang telah disepakati. Perjanjian tersebut dibuat atas dasar kesepakatan bersama antara saya dengan konsumen
- Rizal : Bagaimana perlindungan hukum bagi penumpang yang dirugikan?
- Bpk. Tamsir : Perlindungan hukum bagi penumpang akan diberi asuransi.

- Rizal : Bagaimana pertanggung jawaban biro jasa travel dilihat dari isi kesepakatan perjanjian
- Bpk. Tamsir : Pertanggung jawaban dilihat dulu dari perjanjian awal, jika tidak sesuai dengan kesepakatan perjanjian dan kesalahan dari CV.Arlinta maka penyelesaiannya dengan cara musyawarah dan untuk menyelesaikan permasalahan dengan cara CV.Arlinta bersedia mengurangi harga dari perjanjian awal sesuai kesepakatan dengan konsumen.
- Rizal : Bagaimana upaya hukum yang bisa dilakukan oleh penumpang yang dirugikan?
- Bpk. Tamsir : Upaya hukum dilakukan diluar pengadilan dengan cara negosiasi yaitu melalui perundingan dan musyawarah dengan proses tawar-menawar dengan upaya untuk mencapai kesepakatan.
- Rizal : Seperti contoh wisata selama 3 hari dengan 5 tempat wisata ternyata hanya 3 tempat wisata yang dikunjungi itu bagaimana penyelesaiannya Bapak?
- Bpk. Tamsir : Dilihat dari perjanjian awal atau bisa juga lebih tergantung pada konsumen.
- Rizal : Bagaimana caranya pelaksanaan untuk melakukan wisata Bapak?
- Bpk. Tamsir : Biasanya konsumen dengan cara telepon, sebelumnya konsumen melihat dari media masa atau koran dan konsumen datang untuk membuat perjanjian dan kesepakatan harga bila sudah cocok sudah bisa dilaksanakan.
- Rizal : Apa saja struktur atau bagian-bagian pegawai disini Pak?
- Bpk. Tamsir : Pertama saya sendiri sebagai owner nya, ada bagian keuangan mbak Yeni, ada bagian penagihan mas Irfan, ada bagian kepala kendaraan dan driver-drivernya.
- Rizal : Kendala apa saja yang sering di hadapi Bapak?
- Bpk. Tamsir : Ya kerusakan-kerusakan ringan saja.
- Rizal : Tempat wisata kemana saja yang sering dikunjungi oleh konsumen?
- Bpk. Tamsir : Ya ke Bali, Malang, Bromo, Jogja, yang biasanya paling banyak di Malang karena terdapat banyak tempat wisata seperti Jatim park, Selecta, Songgoriti.

Rizal : Apa kewajiban CV.Arlinta untuk memberi kenyamanan bagi konsumen Pak?

Bpk. Tamsir : Dengan memperhatikan semua fasilitas-fasilitasnya seperti mobil yang standar, AC yang dingin, bangku yang nyaman, ada televisi dan vcd.

Rizal : Sudah mungkin cukup itu yang ingin tanya kan kepada Bapak. Kurang lebihnya saya mohon maaf. Terima kasih banyak Bapak sudah membantu skripsi saya.

Bpk. Tamsir : iya, jika ada yang masih di perlukan silahkan telepon atau datang kesini tidak apa-apa.

Tanda Tangan,

Bapak Tamsir

HASIL WAWANCARA

Rizal : Assalamu'alaikum, selamat sore bu? Apa benar ini dengan Ibu Nurul Fatimah?

Bu Nurul Fatimah : Waalaikum salam, iya, ada apa nak?

Rizal : Begini Bu, Saya mahasiswa dari UPN Veteran Jatim mau melakukan wawancara dengan Ibu Fatimah tentang biro jasa travel CV. Arlinta. Apakah benar Ibu Fatimah pernah melakukan wisata dengan jasa CV. Arlinta?

Bu Nurul Fatimah : Iya, benar. Saya pernah pergi ke Malang bersama Saudara.

Rizal : Bagaimana pelayanan CV. Arlinta dengan pengguna atau konsumen seperti Ibu?

Bu Nurul Fatimah : Pelayanan yang diberikan CV. Arlinta baik, ramah dan sopan kepada konsumen seperti saya.

Rizal : Kalau masalah jam keberangkatan bagaimana Bu?

Bu Nurul Fatimah : Jam keberangkatan sudah tepat waktu, malah saat itu kendaraan sudah siap tapi dari kita masih belum siap jadinya mereka menunggu.

Rizal : Oh jadi begitu Bu? Apa saran-saran untuk CV. Arlinta sendiri Bu?

Bu Nurul Fatimah : Yah, semoga tambah sukses itu saja.

Rizal : Ya sudah Bu, Cukup itu saja. Terima kasih atas waktunya Bu? Assalamualaikum.

Bu Nurul Fatimah : Iya, Sama-sama nak. Waalaikum salam.

Tanda Tangan

Pengguna

HASIL WAWANCARA

Rizal : Assamualaikum, Selamat malam Bapak.

Bpk. Agus Subandrio : waalaikum salam, bisa saya bantu dik?,

Rizal : Iya, saya mau wawancara sebentar dengan Bapak tentang biro jasa CV. Arlinta, apakah Bpk pernah menggunakan jasa CV. Arlinta?

Bpk. Agus Subandrio : iya pernah.

Rizal : Bagaimana alurnya untuk melakukan kesepakatan perjanjian Pak?

Bpk. Agus Subandrio : ya pertama saya mendatangi CV. Arlinta untuk melakukan wisata, dan membuat kesepakatan tentang berapa lama berwisata dan kendaraan apa yang digunakan.

Rizal : Terus bagaimana perjanjian yang dibuat apakah secara lisan apa tertulis Pak?

Bpk. Agus Subandrio : yang saya buat dengan pihak CV. Arlinta hanya secara lisan saja. Jadi kita saling percaya saja.

Rizal : Apakah dengan perjanjian lisan saja sudah cukup bila sendainya terjadi suatu permasalahan yang merugikan pengguna seperti Bapak?

Bpk. Agus Subandrio : sebenarnya juga kurang cukup untuk bukti namun pihak CV. Arlinta mau mengganti kerugian bila seandainya konsumen dirugikan.

Rizal : Jadi begitu Pak, satu lagi Pak, apakah perlindungan hukum bagi pengguna seperti Bapak sudah diterapkan di CV. Arlinta?

Bpk. Agus Subandrio : Selama yang saya tahu sudah diterapkan dengan mengganti kerugian seperti penjelasan saya tadi.

Rizal : Ya sudah Pak cukup itu saja yang saya ingin tahu. Terima atas waktunya Bapak untuk wawancara ini. Assalamualaikum.

Bpk. Agus Subandrio : Iya sama-sama dik. Waalaikum salam.

Tanda Tangan

Pengguna

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS HUKUM

Nama Mahasiswa : Rizal Al Salam
Npm : 0971010082
Tempat Tanggal Lahir : Jember, 11 Januari 1992
Program Studi : Strata 1 (S1)
Judul Skripsi :

TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL PERJALANAN WISATA
TERHADAP PENUMPANG PENGGUNA JASA TRAVEL
(Studi Kasus CV. Arlinta Surabaya)

ABSTRAKSI

Hukum Perlindungan Konsumen sangat berpengaruh dalam kehidupan bermasyarakat maka dibuatlah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk mengatasi permasalahan yang terjadi dalam masyarakat. Tanggung jawab biro travel perjalanan wisata terhadap penumpang pengguna jasa travel (studi kasus di CV. Arlinta) adalah judul yang diangkat penulis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang bentuk perjanjian yang disepakati antara biro travel CV. Arlinta dengan pengguna serta pertanggung jawaban biro travel apabila terjadi kerugian yang diderita pengguna. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian dengan pendekatan secara yuridis empiris yaitu melalui observasi dan wawancara serta melalui studi kepustakaan. Sumber data diperoleh langsung dari lokasi penelitian atau lapangan. Sumber data lainnya merupakan studi kepustakaan yaitu melalui buku-buku literatur, serta berdasarkan peraturan perundang-undangan yang masih ada sangkut pautnya dengan penelitian ini. Analisa data menggunakan metode analisa deskriptif yaitu dengan jalan menentukan dan menggambarkan apa adanya sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan data-data yang diperoleh yang bertujuan untuk melukiskan tentang hal di daerah dan saat tertentu. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa bentuk perjanjian yang digunakan atau dipakai CV. Arlinta dengan pengguna yaitu perjanjian lisan atau tidak tertulis dan pertanggung jawaban CV. Arlinta apabila terjadi kerugian pada pengguna maka CV. Arlinta bersedia untuk mengganti kerugian bila benar-benar terbukti bersalah. Setiap permasalahan di CV. Arlinta akan diselesaikan dengan cara bernegosiasi.

Kata Kunci : jasa travel, pertanggung jawaban biro jasa travel

UNIVERSITY NATIONAL DEVELOPMENT " VETERAN " EAST JAVA
FACULTY OF LAW

Name : Rizal Al Salam
NPM : 0971010082
Date and Place of Birth : Jember , January 11, 1992
Study program : Strata 1 (S1)
Thesis title :

RESPONSIBILITIES OF BUREAU OF PASSENGER TRAVEL TRAVEL
TRAVEL SERVICES USERS
(Case study CV . Arlinta Surabaya)

ABSTRACT

Consumer protection laws are very influential in the society hence made Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection to address the problems that occur in society . Responsibilities of a travel agency and travel to the passenger travel service user (in the case study CV . Arlinta) is the title of the appointed writer . This study aims to find out about the agreements concluded between the travel agency CV . Arlinta with user and responsibility of a travel agency in case of losses suffered by the user . This study uses a research methodology with empirical juridical approach is through observation and interviews as well as through the study of literature . Sources of data obtained directly from the site or field research . Other data sources is through the study of literature is literature books , as well as by legislation that still has nothing to do with this research . Data analysis using descriptive analysis method is to define and describe the way it is in accordance with the problems studied and the data obtained are intended to paint a picture of it in a particular area and time . It can be concluded that the form of agreement used or worn CV . Arlinta the user is not written or oral agreements and accountability CV . Arlinta user if there is a loss on the CV . Arlinta willing to indemnify if actually proven guilty . Any problems in the CV . Arlinta will be settled by way of negotiation .

Keywords : travel services , travel services agency accountability

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sarana transportasi merupakan faktor penting dalam mewujudkan proses kelancaran dalam penyelenggaraan pengangkutan orang dengan angkutan umum. Pentingnya sarana transportasi tersebut dapat tercermin dari meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan umum. Apalagi dikota-kota besar, kebutuhan akan jasa angkutan umum seolah sudah menjadi bagian dari masyarakat kota yang tidak memiliki kendaraan sendiri. Masyarakat pada umumnya menggunakan jasa angkutan kota seperti : mikrolet, bus kota atau angkutan kota lainnya, untuk memudahkan aktivitas dari satu tempat ke tempat yang lain.

Biro travel merupakan jasa pelayanan transportasi yang menyediakan perjalanan wisata. Kemudahan pelayanan dan harga yang kompetitif dengan fasilitas yang maksimal merupakan promosi yang banyak disampaikan oleh biro-biro travel ini.

Kegiatan promosi banyak dilakukan oleh biro jasa angkutan travel untuk mengenalkan atau menyebarluaskan informasi dari produk yang dibuat untuk menarik minat pengguna jasa terhadap produk yang ditawarkan. Semakin gencarnya pelaku usaha biro jasa angkutan travel melakukan promosi, tidak jarang informasi yang diberikan terlalu berlebihan sehingga membuat pengguna jasa sangat tertarik atau mungkin

bahkan membingungkan bagi pengguna jasa sendiri. Pada kenyataannya akan banyak pengguna jasa yang dirugikan.

Promosi yang dilakukan oleh para pelaku usaha biro travel tersebut banyak sekali ragamnya, yakni melalui internet, brosur maupun melalui proposal penawaran. Melalui internet pelaku usaha biro travel tersebut memperkenalkan berbagai hal mulai dari profil perusahaan.

Apabila melalui brosur, biro travel kebanyakan menawarkan feature atau apa saja wisata yang mereka tawarkan. Akan tetapi dalam kenyataannya tidak jarang terjadi pelanggaran hak-hak pengguna jasa, diantaranya mengenai hak-hak individual pengguna jasa travel seperti keterlambatan waktu keberangkatan. Dalam menjalankan usahanya seharusnya pelaku usaha harus memperhatikan waktu keberangkatan untuk tepat waktu agar tidak merugikan konsumen. Tidak tepatnya waktu pemberangkatan seperti contoh misalnya apabila sudah disepakati akan berangkat pukul 07:00 pagi ternyata malah tertunda sampai satu jam.

Seharusnya informasi pada brosur, proposal maupun iklan-iklan tersebut harus didukung dengan fakta-fakta yang ada dan relevan dalam masyarakat. Sehingga apabila apa yang disampaikan tidak sesuai dengan fakta yang sesungguhnya hal tersebut merupakan suatu bentuk iklan yang menyesatkan.

Di Indonesia sendiri telah diberlakukan peraturan perundang-undangan yang memberikan perlindungan terhadap pengguna jasa dalam memanfaatkan atau memakai produk atau jasa dari produsen. Peraturan

perundang-undangan yang dimaksud adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya di singkat dengan UUPK). Dalam UUPK memberikan kewajiban-kewajiban kepada pelaku usaha biro travel dalam melakukan kegiatan usaha, sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa. Kewajiban-kewajiban pelaku usaha biro travel secara tegas ditentukan dalam Pasal 7 huruf b dan d UUPK, yang menentukan :

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- d. Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku;¹

Adanya kewajiban-kewajiban tersebut di atas, maka pelaku usaha biro travel tidak diperkenankan memberikan informasi dalam brosur, proposal penawaran maupun iklan-iklannya di media massa ataupun di website yang tidak sesuai dengan kenyataannya. Penawaran produk melalui media promosi yang tidak sesuai dengan kenyataannya jelas akan menimbulkan kerugian bagi pihak masyarakat selaku pengguna jasa jasa travel.

¹http://www.lawskripsi.com/index.php?option=com_content&view=article&id=57&Itemid=57, diakses hari selasa, 28 Mei 2013; 15.00 WIB

Kepuasan pengguna jasa juga diukur dari ketaatan pelaku usaha biro travel memenuhi ganti rugi kepada pengguna jasa yang merasa haknya dilanggar. Pelaku usaha biro travel seharusnya tidak cukup menginformasikan wisata saja kepada pengguna jasa. Akan tetapi yang harus diinformasikan juga adalah mekanisme penyelesaian pengaduan pengguna jasa sehingga pengguna jasa bisa mengetahui hak-haknya apabila dirugikan oleh biro jasa travel tersebut.

Jadi disinilah diperlukan adanya rasa tanggung jawab terhadap perbuatan yang dilakukan yang ada kaitannya dengan hukum yang berlaku dimana agar tercapai keadilan antara kedua belah pihak. Sehingga tidak hanya melihat dan mementingkan hak-haknya saja yang dipenuhi konsumen akan tetapi melaksanakan kewajibannya sepenuhnya terhadap konsumen pemakai biro jasa perjalanan.

Dengan demikian dari keseluruhan dapat disimpulkan bahwa masih ada kekurangan perlindungan hukum bagi penumpang pengguna jasa travel setelah berlakunya peraturan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis sebagai mahasiswa fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur ingin mengetahui lebih lanjut tentang "TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL PERJALANAN WISATA TERHADAP PENUMPANG PENGGUNA JASA TRAVEL (Studi Kasus CV. Arlinta Surabaya)".

1.2. Perumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk perjanjian yang disepakati antara biro travel CV.Arlinta dengan pengguna?
2. Bagaimana pertanggungjawaban biro travel CV.Arlinta bila terjadi kerugian yang diderita penumpang akibat tidak terpenuhinya klausula-klausula dalam penawaran yang di perjanjikan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah perlindungan hukum bagi pemakai jasa biro perjalanan (travel) jika terjadi hal-hal yang merugikan konsumen.
2. Untuk mengetahui bagaimanakah pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen jika terjadi hal-hal yang merugikan konsumen.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan memiliki manfaat antara lain:

1. Secara Teoritis

Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang hukum perdata mengenai pelaksanaan tanggung jawab pengangkutan bagi penumpang biro jasa travel serta perlindungan hukum bagi konsumen setelah berlakunya ketentuan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Secara Praktis

Agar pelaku usaha mengetahui sejauh manakah pelaksanaan dalam memberikan suatu perlindungan hukum bagi konsumen serta memberikan gambaran tentang berlakunya UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen khususnya tentang perlindungan konsumen pemakai biro jasa perjalanan.

1.5. Kajian Pustaka

1.5.1. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan

1.5.1.1. Pengertian Pengangkutan

Pengangkutan berasal dari kata dasar “angkut” yang berarti angkat dan bawa, muat dan bawa atau kirimkan. Mengangkut artinya mengangkat, memuat, dan membawa atau mengirimkan. Pengangkutan artinya pengangkatan dan pembawaan barang atau orang, pemuatan dan pengiriman barang atau orang yang diangkut. Jadi, dalam pengertian pengangkutan itu tersimpul suatu proses kegiatan atau gerakan dari suatu tempat ke tempat lain.

Berdasarkan pengertian yang dikemukakan tadi dapat dinyatakan bahwa pengangkutan itu mengandung kegiatan memuat barang atau penumpang, membawa barang atau penumpang ke tempat lain, dan menurunkan barang atau penumpang. Dengan demikian, apabila dirumuskan dalam definisi, pengangkutan adalah proses kegiatan memuat

barang atau penumpang ke dalam alat pengangkutan, membawa barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan, dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkutan ke tempat yang ditentukan.²

Hukum pengangkutan merupakan sebuah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu, sedangkan pengiriman mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.

Dalam devinisi pengangkutan tersebut dapat diketahui berbagai aspek pengangkutan sebagai berikut ini:

1. Pelaku, yaitu orang yang melakukan pengangkutan. Pelaku ini ada yang berupa badan usaha, seperti perusahaan pengangkutan, dan ada pula yang berupa manusia pribadi, seperti buruh pengangkutan di pelabuhan.
2. Alat Pengangkutan, yaitu alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan. Alat ini digerakkan secara mekanik dan memenuhi syarat Undang-Undang, seperti kendaraan bermotor, kapal laut, kapal udara, derek (crane).

²Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Darat, Laut, Dan Udara, Cetakan I, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, hlm.19

3. Barang atau Penumpang, yaitu muatan yang diangkut.
Barang muatan yang diangkut adalah barang perdagangan yang sah menurut Undang-Undang. Dalam pengertian barang termasuk juga hewan.
4. Perbuatan, yaitu kegiatan mengangkut barang atau penumpang sejak pemuatan sampai dengan penurunan di tempat tujuan yang ditentukan.
5. Fungsi Pengangkutan, yaitu meningkatkan kegunaan dan nilai barang atau penumpang (tenaga kerja).
6. Tujuan Pengangkutan, yaitu sampai atau tiba di tempat tujuan yang ditentukan dengan selamat, biaya pengangkutan lunas.³

Fungsi pengangkutan adalah untuk memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna suatu nilai. Sedangkan tujuan pengangkutan adalah untuk meningkatkan daya guna suatu nilai, bila suatu daya guna dan nilai di tempat yang baru tidak naik, maka lebih baik pengangkutan tidak perlu diadakan sebab akan merugikan pengangkut⁴.

1.5.1.2. Macam dan Dasar Hukum Pengangkutan

Ada tiga macam bentuk pengangkutan yaitu:

³Ibid, hlm.19-20

⁴Rahayu Hartini, Hukum Pengangkutan di Indonesia, Citra Mentari, Malang, 2012, hlm.2

1. Pengangkutan Darat
2. Pengangkutan Laut atau Perairan
3. Pengangkutan Udara

Aspek hukum publik pada pengangkutan diatur dengan Undang-Undang, sedangkan aspek hukum perdata pada pengangkutan diatur dengan perjanjian yang dibuat oleh para pihak serta kebiasaan yang hidup dalam masyarakat.

Sebagai sumber hukum bagi ketiga macam pengangkutan tersebut adalah diatur baik dalam KUHD maupun diluar KUHD seperti yang diatur sebagai berikut:

1. Pengangkutan Darat, diatur dalam:
 - a. KUHD, Buku I, Bab V, bagian 2 dan 3, mulai Pasal 90-98 (yang mengatur pengangkutan darat sekaligus pengangkutan perairan darat, tetapi khusus pengangkutan barang, sedangkan pengangkutan orang tidak diatur).
 - b. Peraturan-Peraturan khusus lainnya adalah:
 - Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian menggantikan stb. No.262 Tahun 1927 tentang Pengangkutan Kereta Api.
 - Undang-Undang nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas angkutan jalan menggantikan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1965 (LN 1965-25) tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya.
 - Peraturan-Peraturan tentang Pos dan Telekomunikasi.
2. Pengangkutan Perairan Darat, diatur dalam:
 - a. KUHD. Buku I, Bab V, bagian 2 dan 3, mulai Pasal 90-98
 - b. Peraturan-Peraturan Khusus lainnya yaitu: UU No.21 Tahun 1992 tentang Pelayaran, (karena pada UU ini juga mengatur mengenai pengangkutan sungai danau dan antar pulau atau ASDP).

3. Pengangkutan di Laut, diatur dalam:
 - a. KUHD, Buku II, Bab V tentang Perjanjian Carter Kapal
 - b. KUHD, Buku II, Bab V-A tentang Penangkutan Barang-Barang
 - c. KUHD, Buku II, Bab V-B tentang Pengangkutan Orang
 - d. Serta peraturan khusus lainnya yakni:
 - PP No.2 Tahun 1969 (LN 1969-2) tentang “Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut”.
 - UU No.21 Tahun 1992 tentang Pelayaran yang menggantikan semua perundang-undangan Hindia Belanda yang berhubungan dengan pelayaran. (lihat ketentuan Pasal 131 Undang-Undang Pelayaran).
4. Pengangkutan Udara, diatur dalam:
 - a. S.1939-100 (Luchtvervoerordonantie atau Ordonansi Pengangkutan Udara disingkat OPU) bsd. UU No.83 Tahun 1958 (LN 1958-159 dan TLN No. 1687 tentang Penerbangan) tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan UU No.15 Tahun 1992.
 - b. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan menggantikan Undang-Undang Nomor 83 Tahun 1958 tentang Penerbangan.⁵

1.5.1.3. Asas-Asas Hukum Pengangkutan

Asas-asas hukum pengangkutan merupakan landasan filosofis, yang dapat bersifat publik atau umum dan bersifat perdata atau privat.

Asas yang bersifat publik atau umum adalah merupakan landasan hukum pengangkutan yang berlaku dan berguna bagi semua pihak, yakni: pihak-pihak dalam

⁵Ibid, hlm.5-6

pengangkutan, pihak ketiga yang berkepentingan dengan pengangkutan maupun pihak pemerintah sebagai penguasa.

Sedangkan asas yang bersifat perdata atau privat adalah merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua belah pihak dalam pengangkutan yaitu si pengangkut dan penumpang atau pengirim barang.

1.5.1.4. Asas Yang Bersifat Publik

Ada beberapa macam asas yang bersifat publik, sebagaimana diatur pada setiap Pasal 2 dan penjelasannya dalam Undang-Undang Pengangkutan Tahun 1992, yakni Pasal 2 Undang-Undang Perkeretaapian, Pasal 2 Undang-Undang Lalu Lintas Angkutan Jalan, Pasal 2 Undang-Undang Pelayaran, Pasal 2 Undang-Undang Penerbangan, yakni: asas manfaat, usaha bersama, dan kekeluargaan, adil dan merata, keseimbangan, kepentingan umum, keterpaduan, kesadaran hukum, percaya diri sendiri serta keselamatan penumpang.

Berikut ini penjelasan dari masing-masing asas tersebut:

1. Asas manfaat, bahwa setiap pengangkutan harus dapat memberikan nilai guna yang sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat dan

pengembangan perikehidupan yang berkeimbangan bagi warga negara.

2. Asas usaha bersama dan kekeluargaan, bahwa penyelenggaraan usaha pengangkutan dilaksanakan untuk mencapai cita-cita dan aspirasi bangsa yang dalam kegiatannya dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat dan dijiwai semangat kekeluargaan.
3. Asas adil dan merata, bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada segenap lapisan masyarakat, dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
4. Asas keseimbangan, bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus dengan keseimbangan yang serasi antara sarana dan prasarana, antara kepentingan pengguna dan penyedia jasa, antara kepentingan individu dan masyarakat serta antara kepentingan nasional dan internasional.
5. Asas kepentingan umum, bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus lebih mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarakat luas.
6. Asas keterpaduan, bahwa pengangkutan harus merupakan kesatuan yang bulat dan utuh, terpadu,

saling menunjang, dan saling mengisi baik intra maupun antar moda pengangkutan.

7. Asas kesadaran hukum, bahwa mewajibkan kepada pemerintah untuk menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan kepada setiap warga negara Indonesia untuk selalu sadar dan taat kepada hukum dalam penyelenggaraan pengangkutan.
8. Asas percaya pada diri sendiri, bahwa pengangkutan harus berlandaskan pada kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri serta bersendikan kepribadian bangsa.
9. Asas keselamatan penumpang, bahwa pengangkutan penumpang harus disertai dengan asuransi kecelakaan.

1.5.1.5. Asas Yang Bersifat Perdata

Berikut ini merupakan penjelasan dari asas-asas yang bersifat perdata:

1. Konsensual, Bahwa perjanjian pengangkutan tidak diharuskan dalam bentuk tertulis, karena dengan adanya kesepakatan para pihak dianggap sudah cukup. Namun untuk menyatakan bahwa perjanjian itu sudah ada atau terjadi haruslah dibuktikan dengan atau didukung oleh adanya dokumen angkutan (misalnya

karcis untuk angkutan penumpang atau surat muatan untuk angkutan barang).

2. Koordinatif, bahwa para pihak dalam pengangkutan mempunyai kedudukan yang sejajar atau setara, tidak ada pihak yang mengatasi atau membawahi yang lain layaknya hubungan buruh majikan. Meskipun pengangkut menyediakan jasa dan melaksanakan perintah penumpang atau pengirim barang, dalam hal ini pengangkut bukanlah bawahan si penumpang atau pengirim barang karena perjanjian pengangkutan adalah perjanjian pemberian kuasa.
3. Campuran, bahwa pengangkutan merupakan campuran dari 3 (tiga) jenis perjanjian yakni: perjanjian pemberian kuasa, penyimpanan barang, dan perjanjian melakukan pekerjaan dari pengirim kepada pengangkut. Oleh karena itu ketentuan ketiga jenis perjanjian tersebut otomatis berlaku pula pada pengangkutan kecuali bila ditentukan lain dalam perjanjian pengangkutan (ingat asas kebebasan berkontrak).
4. Retensi, bahwa pengangkutan tidak menggunakan retensi, karena penggunaan hak retensi ini bertentangan dengan tujuan dan fungsi pengangkutan. Dalam hal ini

pengangkut itu hanya mempunyai kewajiban menyimpan barang atas biaya pemiliknya.

5. Pembuktian dengan dokumen, bahwa setiap pengangkutan selalu dibuktikan dengan dokumen angkutan. Tidak ada dokumen angkutan berarti tidak ada perjanjian pengangkutan kecuali jika kebiasaan yang sudah berlaku umum, seperti: pengangkutan dengan angkutan kota (angkot), angguna, dan lain-lain yang tanpa karcis atau tiket penumpang⁶.

1.5.2. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Pengangkutan

1.5.2.1. Pengertian Perjanjian Pengangkutan

Perjanjian menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disingkat dengan KUHPerdata) Pasal 1313 menyebutkan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Purwosutjipto (1984) merumuskan definisi perjanjian pengangkutan sebagai perjanjian timbal balik dengan mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke

⁶Ibid, hlm.6-9

tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan.⁷

Memperhatikan definisi yang dikemukakan oleh Purwosutjipto tadi perjanjian pengangkutan hanya meliputi perjanjian antara pengangkut dan pengirim saja, tidak termasuk perjanjian antara pengangkut dan penumpang. Apabila rumusan definisi itu diperbaiki, maka perbaikan tersebut adalah : “perjanjian pengangkutan adalah persetujuan dengan mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau penumpang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, dan pengirim atau penumpang mengikatkan diri untuk membayar pengangkutan.

Pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan adalah pengangkut dan pengirim untuk pengangkutan barang, pengangkut dan penumpang untuk pengangkutan penumpang.

Dalam pengertian “menyelenggarakan pengangkutan” tersimpul pengangkutan dilakukan sendiri oleh pengangkut atau dilakukan oleh orang lain atas perintahnya. Istilah “dengan selamat” mengandung arti bahwa apabila pengangkutan berjalan “tidak selamat” itu menjadi

⁷ Abdulkadir Muhammad, Op.cit., hlm.20

tanggung jawab pengangkut. Keadaan tidak selamat mengandung 2 arti, yaitu:

1. Pada pengangkutan barang, barangnya tidak ada, lenyap, atau musnah, atau barangnya ada tetapi rusak sebagian atau seluruhnya disebabkan oleh berbagai kemungkinan peristiwa;
2. Pada pengangkutan penumpang, penumpang meninggal dunia atau menderita luka/cacat sementara atau tetap, karena suatu peristiwa atau kejadian⁸.

Dalam pengertian “menyelenggarakan pengangkutan” termasuk juga menyerahkan barang kepada penerima di tempat tujuan. Tempat tujuan adalah tempat dimana penyelenggaraan pengangkutan berakhir. Di tempat tujuan penerima membayar biaya pengangkutan, kecuali jika sudah dibayar lebih dahulu oleh pengirim.

Dalam Pasal 1320 KUHPdata menentukan empat syarat sah nya suatu perjanjian yaitu harus ada :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, artinya yang dimaksud kesepakatan disini adalah adanya rasa ikhlas atau saling memberi dan menerima atau sukarela diantara pihak-pihak yang membuat perjanjian tersebut.

⁸Ibid, hlm.21

Kesepakatan tidak ada apabila kontrak di buat atas dasar paksaan, penipuan, atau kekhilafan.

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan, artinya kecakapan disini berarti para pihak yang membuat kontrak haruslah orang-orang yang oleh hukum dinyatakan sebagai subyek hukum. Yang tidak cakap adalah orang-orang yang ditentukan oleh hukum yaitu anak-anak, orang dewasa yang ditempatkan dibawah pengawasan, dan orang sakit jiwa. Anak-anak adalah mereka yang belum dewasa yang menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan belum berumur 18 tahun. Meskipun belum berumur 18 tahun apabila seseorang telah atau pernah kawin dianggap sudah dewasa berarti cakap untuk membuat perjanjian.
3. Suatu hal tertentu, artinya obyek yang diatur kontrak harus jelas, setidaknya-tidaknya dapat ditentukan. Jadi, tidak boleh samar-samar. Hal ini penting untuk memberikan jaminan atau kepastian kepada pihak-pihak dan mencegah timbulnya kontrak fiktif.
4. Suatu sebab yang halal, artinya isi kontrak tidak boleh bertentangan dengan perundang-undangan yang bersifat memaksa, ketertiban umum dan atau kesusilaan.

Penyebab batalnya atau hapusnya suatu perjanjian adalah :

1. Salah satu pihak meninggal dunia
2. Jangka waktu perjanjian berakhir
3. Adanya putusan pengadilan
4. Adanya keadaan atau kejadian tertentu yang dicantumkan dalam perjanjian yang menyebabkan berakhirnya perjanjian

1.5.2.2. Tanggung Jawab Pengangkut

Seperti dikemukakan oleh Purwosutjipto (1984) sistem hukum Indonesia tidak mensyaratkan pembuatan perjanjian pengangkutan itu secara tertulis, cukup dengan lisan saja, asal ada persetujuan kehendak atau konsensus. Kewajiban dan hak-hak dapat diketahui dari penyelenggaraan pengangkutan, atau berdasarkan dokumen pengangkutan yang diterbitkan dari perjanjian itu. Yang dimaksud dengan dokumen pengangkutan adalah setiap tulisan yang dipakai sebagai bukti dalam pengangkutan, berupa naskah, tanda terima, tanda penyerahan, tanda milik atau hak.

Apabila pengangkut tidak menyelenggarakan pengangkutan sebagai mana mestinya, ia harus bertanggung jawab, artinya memikul semua akibat yang timbul dari perbuatan penyelenggaraan pengangkutan baik karena kesengajaan maupun karena kelalaian pengangkutan sendiri.

Timbulnya konsep tanggung jawab karena pangangkutan memenuhi kewajiban tidak sebagaimana mestinya, atau tidak baik, atau tidak jujur, atau tidak dipenuhi sama sekali.

Tetapi dalam perjanjian pengangkutan ada beberapa hal yang bukan tanggung jawab pengangkut. Apabila timbul kerugian, pengangkut bebas dari pembayaran ganti kerugian. Beberapa hal itu adalah:

1. Keadaan memaksa (*overmacht*);
2. Cacat pada barang atau penumpang itu sendiri;
3. Kesalahan atau kelalaian pengirim atau penumpang.

Ketiga hal tersebut diakui baik dalam Undang-Undang maupun dalam doktrin ilmu hukum. Diluar ketiga hal tersebut pengangkut bertanggung jawab⁹.

Berdasarkan asas kebebasan berkontrak, pihak-pihak dapat membuat ketentuan yang membatasi tanggung jawab pihak-pihak. Dalam hal ini pengangkut dapat membatasi tanggung jawab berdasarkan kelayakan. Apabila perjanjian dibuat secara tertulis, biasanya pembatasan itu dituliskan secara tegas dalam syarat-syarat atau klausula perjanjian. Tetapi apabila perjanjian dibuat tidak tertulis (*lisan*), maka kebiasaan yang berintikan kelayakan/keadilan memegang peranan penting disamping ketentuan Undang-

⁹Ibid, hlm.22

Undang. Bagaimanapun pihak-pihak dilarang menghapuskan sama sekali tanggung jawab (Pasal 470 ayat 1 KUHD, untuk pengangkut)

Luas tanggung jawab pengangkut ditentukan dalam Pasal 1236 dan 1246 KUHPdt. Menurut ketentuan Pasal 1236 KUHPdt, pengangkut wajib membayar ganti kerugian atas biaya, kerugian yang diderita dan bunga yang layak diterima, bila ia tidak dapat menyerahkan atau tidak merawat sepatutnya untuk menyelematkan barang muatan. Pasal 1246 KUHPdt menentukan bahwa biaya, kerugian, dan bunga itu pada umumnya terdiri dari kerugian yang telah diderita dan laba yang sedianya akan diterima.

Pengangkut dapat menolak tuntutan pihak lawan bilamana pengangkut dapat membuktikan:

1. Tidak dilaksanakannya;
2. Tidak sempurna dilaksakannya;
3. Tidak tepat waktu pelaksanaan perikatan itu disebabkan karena suatu peristiwa yang tidak dapat diduga lebih dulu dan tidak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya. Penolakan pengangkut tersebut tidak

berhasil, bila pihak lawan bisa membuktikan adanya itikad buruk pada pengangkut.¹⁰

Apabila terjadi perselisihan mengenai tanggung jawab ini, salah satu pihak, yaitu pihak yang di rugikan dapat menggugat ke muka pengadilan. Tapi hendaknya diselesaikan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terlebih dahulu agar diselesaikan secara mediasi. Dalam hal ini pengirim atau penerima dapat menggugat pengangkut atas kerugian yang diderita, dan sebaliknya pengangkut dapat menggugat penerima atau pengirim mengenai biaya pengangkutan yang tidak/belum dibayar.

1.5.2.3. Prinsip Tanggung Jawab Dalam Pengangkutan

Saefullah Wiradipradja (1989). Mengemukakan setidak-tidaknya ada tiga prinsip tanggung jawab pengangkut dalam hukum pengangkutan yaitu:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (fault liability).

Menurut prinsip ini setiap pengangkut yang melakukan kesalahandalam penyelenggaraan pengangkutan harus bertanggung jawab membayar ganti kerugian atas segala kerugian yang timbul akibat dari kesalahan

¹⁰ H.M.N. Purwosutjipto, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, Djambatan, Jakarta, 1991, hlm.35

itu. Pihak yang menderita kerugian harus bisa membuktikan kesalahan pengangkutan itu. Beban pembuktian ada pada pihak yang dirugikan, bukan pada pengangkut. Prinsip ini adalah yang umum berlaku seperti yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPdt tentang perbuatan melawan hukum.

2. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (presumption of liability).

Menurut prinsip ini pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya. Tetapi jika pengangkut dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, maka ia dibebaskan dari kewajiban membayar ganti kerugian. Yang dimaksud dengan “tidak bersalah” adalah tidak melakukan kelalaian, telah mengambil tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian, atau peristiwa yang menimbulkan kerugian itu tidak mungkin dihindari. Beban pembuktian ada pada pihak pengangkut, bukan pada pihak yang dirugikan. Pihak yang dirugikan cukup menunjukkan adanya kerugian yang diderita dalam pengangkutan yang diselenggarakan oleh pengangkut.

3. Prinsip tanggung jawab mutlak (absolute liability).

Menurut prinsip ini pengangkut harus bertanggung jawab membayar ganti kerugian terhadap setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya tanpa keharusan pembuktian adanya kesalahan pengangkut. Pengangkut tidak dimungkinkan membebaskan diri dari tanggung jawab dengan alasan apapun yang menimbulkan kerugian itu. Prinsip ini tidak mengenal beban pembuktian tentang kesalahan. Unsur kesalahan tidak relevan.

Apabila prinsip-prinsip ini dihubungkan dengan Undang-Undang yang mengatur pengangkutan darat, laut, udara di Indonesia, ternyata Undang-Undang pengangkutan yang mengatur ketiga jenis pengangkutan tersebut menganut prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga.

Terbukti dalam pengangkutan darat Pasal 24 ULLAJR ditentukan bahwa pengusaha pengangkutan kendaraan bermotor umum bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh penumpang dan kerusakan barang yang berada dalam kendaraan tersebut, kecuali bila pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian itu terjadi diluar kesalahannya atau buruhnya¹¹.

¹¹ Abdulkadir Muhammad, *Op.cit.*, hlm.27-29

1.5.2.4. Subyek Hukum Pengangkutan

Yang dimaksud dengan subyek hukum adalah pendukung hak dan kewajiban. Subyek hukum pengangkutan adalah pendukung hak dan kewajiban dalam hubungan hukum pengangkutan, yaitu pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengangkutan. Mereka itu adalah pengangkut, pengirim, penumpang, penerima, ekspediter, biro perjalanan, pengatur muatan, pengusaha pergudangan.

Pihak-pihak yang berkepentingan ini ada yang secara langsung terikat dalam perjanjian pengangkutan karena berkedudukan sebagai pihak dalam perjanjian, seperti pengangkut, pengirim, penumpang. Ada juga yang secara tidak langsung terikat dalam perjanjian karena bukan pihak, melainkan bertindak atas nama atau untuk kepentingan pihak lain seperti ekspediter, biro perjalanan, pengatur muatan, pengusaha pergudangan atau karena ia memperoleh hak dalam perjanjian pengangkutan itu seperti penerima.

1. Pengangkut (carrier)

Istilah “pengangkut” mempunyai dua arti, yaitu sebagai pihak penyelenggara pengangkutan dan sebagai alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan. Pengangkut dalam arti yang pertama termasuk dalam subyek hukum. Sedangkan pengangkut

dalam arti yang kedua termasuk dalam obyek pengangkutan. Pengangkut adalah pengusaha pengangkutan yang memiliki dan menjalankan perusahaan pengangkutan.

2. Pengirim (Consigner)

Sama halnya dengan pengangkut, pengirim adalah pihak dalam perjanjian pengangkutan. Dalam KUHD juga tidak diatur definisi pengirim secara umum. Tetapi di lihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar pengangkutan. Pengirim adalah pemilik barang atau penjual atau majikan penumpang dalam perjanjian pengangkutan serombongan penumpang.

3. Penumpang (Passanger)

Penumpang adalah pihak dalam perjanjian pengangkutan penumpang. Penumpang sebagai subyek karena ia adalah pihak dalam perjanjian pengangkutan. Juga sebagai obyek karena adalah muatan yang diangkut.

4. Ekspediter, Biro Perjalanan

Menurut ketentuan Pasal 86 ayat 1 KUHD, ekspediter adalah orang yang pekerjaannya mencari pengangkut barang di darat atau di perairan bagi

pengirim. Dilihat dari perjanjiannya dengan pengirim, ekspediter adalah pihak yang mengikatkan diri untuk mencari pengangkut yang baik bagi pengirim, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar provisi kepada ekspediter.

Dalam perjanjian pengangkutan penumpang, pihak yang mencari pengangkut bagi penumpang adalah biro perjalanan (travel agent). Ia bertindak atas nama penumpang, yang menjadi pihak adalah penumpang. Seperti halnya ekspediter, pengusaha biro perjalanan juga menjalankan perusahaan persekutuan, ada yang badan hukum dan ada yang bukan badan hukum, dalam bidang usaha muatan penumpang. Perusahaan biro perjalanan sangat besar peranannya dalam memajukan pariwisata. Pada umumnya turis manca negara berhubungan dengan biro perjalanan untuk memperoleh tiket penumpang.

Perbedaan angkutan barang dan angkutan orang yaitu bahwa angkutan barang bersifat/berurusan dengan benda dimana pengirim diserahkan ke pengangkut yang akhirnya si pengangkut itu yang bertanggung jawab jadi dapat dikatakan bahwa hal ini bersifat pasif. Sebaliknya pada perjanjian pengangkutan orang-orang tidak ada penyerahan subyek-subyek hukum itu kepada pengangkut. Mereka

memiliki kehendak sendiri-sendiri dan mampu untuk bergerak sendiri. Perlu diketahui pada Pasal 1339 KUHPdt bahwa pengangkut orang-orang adalah menurut inti perjanjian, yang berkewajiban untuk mengangkut dengan cara aman, sehingga ia bertanggung jawab, untuk segala kerugian atau luka-luka yang di derita oleh penumpang kecuali bila pihak pengangkut dapat membuktikan tentang kesalahannya penumpang sendiri atau adanya keadaan memaksa diluar kemampuan pencegahan atau penghaluannya.¹²

1.5.3. Tinjauan Umum Tentang Konsumen

1.5.3.1. Pengertian Konsumen

Konsumen menurut Undang – Undang No 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat (2) adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak dapat diperdagangkan.

Pengertian perlindungan konsumen menurut Undang – Undang No 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat 1 Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

¹²Sution Usman Aji, Djoko Prakoso, Hari Pramono, Hukum Pengangkutan di Indonesia, Cetakan I, Rineka Cipta, Jakarta, 1990, hlm.80-81

Pengertian sengketa konsumen diatur dalam SK MENPERINDAG RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (8) yang berbunyi :
 “Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa”.

Asas dan tujuan perlindungan konsumen menurut Undang– Undang No 8 Tahun 1999 BAB II Pasal 2, Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Menurut Undang – Undang No 8 Tahun 1999 BAB II Pasal 3, Perlindungan konsumen bertujuan:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh

sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

6. Meningkatkan kualitas batang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

1.5.3.2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Sampai saat ini diakui adanya hak-hak konsumen secara universal pula harus dilindungi, dan dihormati yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan
2. Hak untuk mendapat informasi
3. Hak untuk memilih
4. Hak untuk didengar
5. Hak atas lingkungan hidup¹³

Bertolak dari hak-hak konsumen tersebut diatas sudah waktunya sekarang dipertanyakan darimana hak-hak tersebut diperoleh. Bagaimana hak-hak tersebut dinikmati, dipertahankan dan kapan adanya jaminan perlindungan. Secara universal, hak-hak tersebut adalah hak yang melekat pada setiap konsumen. Meskipun demikian kiranya masih dapat dikaji lebih cermat lagi dalam hubungan hukum.

Hak Konsumen menurut Undang – Undang No 8 Tahun 1999 Pasal 4 tentang perlindungan konsumen :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa;

¹³ Erman Rajagukguk, et al, Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan I, Maju Mundur, Bandung, 2000, hlm.39

2. Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak- hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

Kewajiban Konsumen menurut Undang – Undang No 8 Tahun 1999 Pasal 5 tentang perlindungan konsumen :

1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ jasa. Demi keamanan dan keselamatan;
2. Ber'titkad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

1.5.3.3. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku Usaha menurut Undang – Undang No 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat (3) tentang perlindungan konsumen, menyebutkan bahwa : Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau

melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama – sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

1.5.3.4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak Pelaku Usaha menurut Undang – Undang No 8

Tahun 1999 Pasal 6 Tentang Perlindungan Konsumen:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang ber'itikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ jasa yang diperdagangkan;
5. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan perundang – undangan lainnya

Kewajiban Pelaku Usaha menurut Undang–Undang No 8 Tahun 1999 Pasal7 Tentang Perlindungan Konsumen:

1. Ber'itikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan/ jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/ jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/ atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ garansi atas barang yang di buat dan/ atau yang diperdagangkan;

6. penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian apabila barang dan/ jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

1.5.3.5. Pengertian Barang

Barang menurut Undang – Undang No 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat (4) adalah benda baik berwujud maupun tak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

1.5.3.6. Pengertian Jasa

Jasa menurut Undang – Undang No 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat (5) adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

1.5.3.7. Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pengertian sengketa konsumen diatur dalam SK MENPERINDAG RI Nomor 350/MPP/Kep/12/dalam Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (8) yang berbunyi :
 “Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan

jasa”.Pengertian perlindungan konsumen menurut UU No 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat 1 Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli dan arbitrase.

Mnurut Altschul, Alternatif penyelesaian sengketa (APS) adalah suatu pemeriksaan sengketa oleh majelis swasta yang disepakati oleh para pihak dengan tujuan menghemat biaya perkara, meniadakan publisitas, dan meniadakan pemeriksaan yang bertele-tele.¹⁴ Berikut adalah jenis-jenis alternatif penyelesaian sengketa konsumen

1. Negosiasi

Negosiasi berasal dari kata negotiation, yang berarti perundingan, sedangkan orang yang mengadakan perundingan disebut negosiator. Devinisi dari negosiasi adalah suatu proses tawar-menawar atau upaya untuk

¹⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm.185

mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui proses interaksi.¹⁵

2. Konsiliasi

Konsiliasi diatur dalam SK MENPERINDAG RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 9 yaitu: "suatu usaha untuk mempertemukan keinginan para pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan guna menyelesaikan sengketa secara kekeluarga yang melibatkan pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak".

3. Mediasi

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa melalui proses perundingan atau musyawarah para pihak dengan dibantu oleh mediator yang tidak memiliki kewenangan memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian. Dalam penyelesaian sengketa melalui mediasi diperlukan itikad baik antara kedua belah pihak. Sedangkan mediator adalah pihak netral yang

¹⁵ Frans Hendra Winarta, Hukum Penyelesaian Sengketa, Sinar Grafika, Jakarta, 2012, hlm.24

membantu para pihak dalam proses perundingan guna mencari penyelesaian sengketa.

4. Arbitrase

Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa. Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena putusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Dalam UU Arbitrase No. 30 Tahun 1999 , Pasal 4 Ayat 1 menjelaskan Dalam hal para pihak telah menyetujui bahwa sengketa di antara mereka akan diselesaikan melalui arbitrase dan para pihak telah memberikan wewenang, maka arbiter berwenang menentukan dalam putusannya mengenai hak dan kewajiban para pihak jika hal ini tidak diatur dalam perjanjian mereka.

1.6. Metodologi Penelitian

Untuk memperoleh hasil penulisan sesuai dengan yang diharapkan, maka penulis mengadakan studi kasus di CV.ARLINTA. Dalam pendekatan masalah penulis menggunakan cara sebagai berikut :

1.6.1. Pendekatan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diteliti oleh penulis, maka metode penelitian yang digunakan adalah hukum yuridis empiris, yaitu penelitian terhadap identifikasi hukum (hukum tidak tertulis) dimaksudkan untuk mengetahui hukum yang tidak tertulis berdasarkan hukum yang berlaku dalam masyarakat.¹⁶ Penelitian ini memandang hukum sebagai fenomena sosial yang berbeda dengan penelitian hukum normatif¹⁷. Penelitian ini mengkaji pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif terhadap perilaku masyarakat dan kontrak secara faktual pada setiap peristiwa hukum tertentu.¹⁸ Dan pendekatannya dilakukan dengan pendekatan (statute approach) yaitu penelitian yang dilakukan oleh penulis lebih ditujukan kepada pendekatan undang-undang. Pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang yang bersangkutan paut dengan pokok permasalahan yaitu Undang-Undang R.I Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

1.6.2. Sumber Bahan Hukum dan/atau Data

Sumber data untuk penelitian proposal ini adalah sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya melalui proses observasi dan wawancara. Adapun sumber data sekunder itu

¹⁶ Zainudin Ali, Metode Penelitian Hukum, Jakarta: Sinar Grafika, 2009, hlm.30

¹⁷ Amiruddin dan Zainal Asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm.163

¹⁸ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, Dualisme Penelitian hukum Normatif & Empiris, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm.51

diartikan sebagai sumber data yang merupakan hasil olahan pendapat atau pikiran para pakar atau ahli yang mempelajari suatu bidang tertentu secara khusus yang akan memberikan petunjuk ke mana peneliti akan mengarah. Yang dimaksud oleh penulis dengan data sekunder disini adalah data yang terdapat dalam buku teks (literatur-literatur), doktrin-doktrin, jurnal hukum dan internet. Maka bahan/sumber hukum yang digunakan, yaitu :

1. Bahan Hukum Primer yaitu bahan hukum yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan dalam hal ini undang-undang yang di pakai yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang ada kaitannya dengan materi yang dibahas.
2. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang bersifat menjelaskan bahan hukum primer yang diperoleh dari literatur yang mempunyai sangkut paut dengan hukum perdata tulisan-tulisan atau jurnal ilmiah, bahan-bahan kuliah, surat kabar dan dokumen-dokumen serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang erat hubungannya dengan pengangkutan darat.
3. Bahan Hukum Tersier, adalah bahan-bahan atau tulisan-tulisan yang dapat menambah penjelasan terhadap bahan hukum primer dan tersier, terdiri dari artikel, kliping, seminar, internet, kamus hukum dan lainnya.

1.6.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan salah satu faktor yang penting dalam menentukan keberhasilan sebuah penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan dan studi lapangan. Berikut penjelasan mengenai metode pengumpulan data yaitu:

1.6.3.1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan bentuk penelitian dengan cara mengumpulkan data serta keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian serta dengan cara meneliti bahan pustaka yang ada.

1.6.3.2. Studi Lapangan

Penelitian lapangan diperlukan guna mendukung validitas data yang diperoleh penelitian di lapangan.

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di CV.Arlinta Surabaya. Alasan penulis memilih lokasi penelitian ini karena CV. Arlinta banyak dimanfaatkan oleh masyarakat kota Surabaya sebagai jasa tavel. Selain itu juga sangat sulit untuk mendapatkan objek penelitian biro perjalanan di kota Surabaya yang bersikap terbuka untuk memberikan perijinan maupun keterangan yang dibutuhkan dalam penelitian.

2. Wawancara menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia

yaitu:

- a. Wawancara adalah tanya jawab dengan seseorang (pejabat dsb) yang diperlukan untuk dimintai keterangan atau pendapatnya mengenai suatu hal. Biasanya pendapat itu untuk dimuat di surat kabar.
- b. Wawancara adalah tanya jawab direksi (kepada personalia, kepala humas) perusahaan dengan pelamar pekerjaan.
- c. Wawancara adalah tanya jawab peneliti dengan manusia sumber (narasumber).

Adapun prakteknya penulis melakukan wawancara langsung dengan kepala CV. Arlinta untuk memperoleh keterangan mengenai bentuk perjanjian yang disepakati antara biro travel CV.Arlinta dengan pengguna dan mengenai pertanggungjawaban biro jasa travel dilihat dari isi kesepakatan perjanjian.

3. Observasi merupakan metode observasi lapangan (observasi partisipan). dimana penulis mengamati secara langsung terhadap obyek penelitian dengan mengamati kegiatan yang sedang dilaksanakan.

1.6.4. Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kritis dengan menggunakan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara sistematis dan teratur untuk memperoleh jawaban atas permasalahan yang dikaji.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data kualitatif yaitu mengumpulkan, mengklasifikasikan data yang

diperoleh dari hasil penelitian dilapangan. Data yang dikumpulkan lebih banyak kata-kata atau gambar-gambar daripada angka karena data kualitatif merupakan data yang tidak berbentuk angka. Disini memusatkan perhatiannya pada prinsip-prinsip umum yang mendasari perwujudan satuan-satuan gejala yang ada dalam kehidupan manusia, atau pola-pola yang dianalisis gejala-gejala sosial budaya yang menggunakan kebudayaan dari masyarakat yang bersangkutan untuk memperoleh gambaran mengenai pola-pola yang berlaku¹⁹.

Setelah mengumpulkan data kemudian mencari teori yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti, selanjutnya baru ditarik kesimpulannya guna untuk menentukan hasilnya. Hasil dari analisis data tersebut disajikan secara deskriptif yaitu dengan jalan menentukan dan menggambarkan apa adanya sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan data-data yang diperoleh yang bertujuan untuk melukiskan tentang hal di daerah dan saat tertentu. Penelitian ini pada umumnya bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat terhadap suatu populasi atau daerah tertentu mengenai sifat-sifat; karakteristik-karakteristik atau faktor-faktor tertentu.²⁰

1.6.5. Sistematika Penulisan

¹⁹Burhan Ashshofa, Metode Penelitian Hukum, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm.20-21

²⁰Bambang Sunggono, Metode Penelitian Hukum, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1997, hlm.35

Agar dapat memberikan gambaran uraian yang tepat dan teratur, maka proposal ini terbagi menjadi 4 (empat) bab. Untuk jelasnya gambaran mengenai proposal ini dapat dilihat pada sistematika yang antara lain sebagai berikut :

Bab I berisi Pendahuluan, yang mengawali seluruh rangkaian penjabaran landasan permasalahan diawali dengan Sub Bab latar belakang permasalahan tentang dasar teori yang dikaitkan dengan kenyataan yang terjadi dalam masyarakat sehingga menimbulkan suatu permasalahan yang dituangkan dalam rumusan masalah, selanjutnya Sub Bab kajian pustaka yang berisi pengertian-pengertian tentang pengangkutan dan konsumen, dan Sub Bab metode penelitian dengan menggunakan penelitian hukum yuridis empiris yaitu penelitian yang mengkaji pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif terhadap perilaku masyarakat dan kontrak secara faktual pada setiap peristiwa hukum tertentu.

Bab II berisi jawaban rumusan masalah pertama yaitu tentang bentuk perjanjian yang disepakati antara biro travel CV.Arlinta dengan pengguna. Dari rumusan masalah tersebut ada dua Sub Bab, Sub Bab yang pertama tentang pelaksanaan perjanjian pengguna dengan biro travel CV.Arlinta, dan Sub Bab yang kedua tentang perlindungan hukum bagi pengguna yang dirugikan.

Bab III berisi jawaban rumusan masalah kedua yaitu pertanggungjawaban biro travel apabila terjadi kerugian yang

diderita pengguna. Dari rumusan masalah tersebut terdiri dari dua Sub Bab, Sub bab yang pertama mengenai pertanggungjawaban biro jasa travel dilihat dari isi kesepakatan perjanjian, Sub Bab kedua upaya hukum yang bisa dilakukan oleh pengguna yang dirugikan.

Bab IV penutup yang merupakan uraian dan Sub Babnya terdiri dari kesimpulan dari pokok permasalahan yang dibahas dan terdapat beberapa saran yang dapat digunakan sebagai pembelajaran bagi pihak lain.